

KAJIAN TINGKAHLAKU PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KATERING DI KAWASAN KAMPUS

Maimunah Binti Sapri
Prof. Madya Maizan Bin Baba
Prof Madya Dr. Abdul Hakim Bin Mohammed

Jabatan Pengurusan Harta Tanah,
Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi,
Universiti Teknologi Malaysia
Skudai, Johor Darul Takzim

Abstrak

Perkhidmatan katering bukanlah perniagaan teras bagi sesebuah organisasi namun perkhidmatan yang baik dan memenuhi kehendak pelanggan akan menjadikan sesuatu perniagaan teras berjalan dengan berkesan. Pengurusan perkhidmatan dan fasiliti yang berkualiti mampu membantu organisasi mencapai objektif strategik organisasi. Ini sekaligus dapat melancarkan perjalanan pengoperasian organisasi tersebut. UTM telah banyak membina tempat-tempat makan di sekitar kampus samada berbentuk kafeteria, dewan makan dan arked. Selain dari itu penumpuan khusus kepada perkhidmatan katering yang disediakan di dalam kampus juga diberikan perhatian. Isu yang dibangkitkan adalah pembinaan tempat-tempat makan ini mengalami prestasi yang berbeza dan perbezaannya amat ketara. Terdapat tempat-tempat makan yang ramai pengunjungnya dan ada pula yang terlalu sedikit sehingga tempat tersebut terpaksa ditutup. Oleh yang demikian kajian ini bertujuan mengenalpasti tingkahlaku pelanggan terhadap perkhidmatan katering di dalam kawasan kampus bertujuan membaiki kelemahan yang ada di samping memberi panduan kepada pihak pengurusan di dalam keputusan membina tempat-tempat makan. Bagi mencapai objektif yang telah ditetapkan, soal selidik dan perbincangan telah dijalankan. Hasil kajian menunjukkan, faktor lokasi merupakan faktor penting di dalam tingkahlaku pelanggan memilih tempat makan di kawasan kampus. Oleh yang demikian di dalam pembinaan tempat makan di kawasan kampus faktor lokasi perlu diutamakan. Antara faktor-faktor lain yang dikenalpasti mampu menjadi daya tarikan kepada pelanggan di dalam pemilihan perkhidmatan katering adalah harga makanan yang berpatutan, kualiti makanan yang dijual, kepelbagaian jenis makanan, kualiti servis / perkhidmatan. Berdasarkan kepada faktor-faktor yang dikenalpasti, beberapa cadangan telah dikemukakan kepada pihak berkuasa UTM dan pihak pengurus kafeteria untuk mengatasi permasalahan yang wujud.

Kata Kunci: Fasiliti, katering, perkhidmatan, tingkahlaku, pelanggan, lokasi

1.0 PENGENALAN

Perkhidmatan katering merupakan perkhidmatan sokongan kepada perniagaan teras sesebuah organisasi. Penyediaan perkhidmatan yang berkualiti akan menjadikan perniagaan teras organisasi lebih berkesan dan bertambah maju.

Pembinaan tempat-tempat makan bagi menyediakan perkhidmatan katering ini mestilah bersesuaian dan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan sealiran dengan proses perniagaan teras. Oleh yang demikian kualiti fasiliti dan perkhidmatan hendaklah diberi keutamaan bagi mencapai objektif organisasi.

Perkhidmatan katering adalah penting bagi kebanyakan organisasi terutamanya bagi sesebuah Institusi Pengajian Tinggi (IPT). Bagi IPT, perkhidmatan ini disediakan melalui

kafeteria di mana ia berfungsi sebagai sebuah tempat yang menjadi tumpuan pelajar yang menyediakan kesemua keperluan makanan daripada sarapan pagi sehingga ke makan malam. Ini kerana kebanyakan pelajar terutamanya penghuni-penghuni di asrama IPT, lebih banyak menghabiskan masa mereka di dalam kampus dan bergantung kepada makanan yang disediakan di dalam kampus.

Bentuk fasiliti dan perkhidmatan yang disediakan perlu berkualiti tinggi agar dapat mewujudkan suatu persaingan yang sihat di antara pengusaha kafeteria ini. Pengusaha yang memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dapat memperolehi suatu imej yang positif dan bersih bagi perniagaannya. Ini secara tidak langsung dapat menjamin bilangan pelanggan dan pulangan pendapatan yang diperolehinya.

Pembinaan tempat-tempat makan yang tidak memenuhi kehendak pelanggan dan tidak selaras dengan tingkahlaku pelanggan di kawasan kampus akan memberikan kesan samada kepada kadar pulangan dan keuntungan pengusaha katering mahupun imej pihak pengurusan.

Kesemua matlamat yang dinyatakan adalah penting bagi mengembangkan lagi perkhidmatan yang disediakan. Namun matlamat ini harus selaras dengan matlamat IPT agar perkhidmatan yang disediakan adalah seimbang bukan sahaja dari segi akademik malah dari segi keseluruhan IPT tersebut.

2.0 PENYATAAN MASALAH

Sebagai pelanggan utama di kafeteria di IPT, para pelajar bergantung kepada perkhidmatan katering yang disediakan bagi memenuhi keperluan pemakanan. Ini kerana kebanyakan daripada masa dihabiskan di dalam kampus. Oleh itu, para pengusaha katering perlu mengambil kira aktiviti pelajar bagi memenuhi keperluan seharian pelajar di dalam penyediaan makanan.

Di Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, perkhidmatan katering disediakan secara kontrak dan panggilan sebutharga atau pengiklanan tender bagi kontrak-kontrak makanan ini dibuat oleh pihak pentadbir UTM yang bertanggungjawab terhadap pengurusan perkhidmatan katering. Setelah melalui beberapa proses penilaian dan temuduga, kontraktor-kontraktor yang sesuai dilantik untuk memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Kafeteria-kafeteria ini terbahagi kepada kafeteria yang beroperasi di dalam kawasan kolej pelajar dan di bahagian pusat aktiviti kampus atau di zon akademik iaitu berdekatan dengan pusat pentadbiran dan pembelajaran (fakulti).

Pihak pentadbiran UTM menjangkakan bahawa pengusaha-pengusaha makanan ini akan memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggannya. Namun, terdapat beberapa masalah yang terpaksa dihadapi oleh pengusaha-pengusaha ini. Bagi pengusaha katering di kolej pelajar, mereka menghadapi masalah bilangan pelanggan yang kurang memuaskan terutamanya pada waktu sarapan pagi. Ini adalah kerana mereka menerima persaingan daripada kafeteria-kafeteria yang terletak di luar daripada kolej pelajar dan di bahagian pusat aktiviti kampus. Ini menyebabkan berlakunya pembaziran makanan dan kerugian yang terpaksa di tanggung oleh pengusaha makanan ini.

Ini berbeza dengan kafeteria-kafeteria yang terletak di luar daripada kolej iaitu yang berhampiran dengan pusat aktiviti kampus seperti yang berhampiran dengan bangunan-bangunan pejabat pentadbiran dan fakulti. Keadaan di kafeteria-kafeteria ini didapati sesak pada masa-masa tertentu. Kesesakan dapat dilihat di kawasan kaunter pemilihan makanan dan minuman. Ruang-ruang makan turut dipenuhi sehinggakan terdapat beberapa pelajar yang terpaksa menunggu giliran untuk mendapat ruang makan. Situasi ini amat berbeza dengan situasi di kolej pelajar.

Didapati bahawa lokasi pembinaan sesebuah kafeteria yang kurang strategik mempengaruhi tingkahlaku pelanggan di dalam memilih tempat makan. Ini kerana kedudukan

kafeteria di kawasan akademik kampus mampu menarik minat lebih ramai pelanggan. Walau bagaimanapun ini hanyalah satu andaian.

Berdasarkan isu yang dibincangkan dan yang berlaku di dalam pengurusan catering di UTM ini, maka terdapat beberapa persoalan yang dibangkitkan. Persoalan utama kajian ini adalah:

- a) Apakah faktor yang menarik pelanggan ke pusat perkhidmatan makanan tertentu?
- b) Apakah keutamaan tingkahlaku pelanggan di dalam memilih tempat makan?

3.0 OBJEKTIF KAJIAN

Berdasarkan isu yang dibangkitkan dan persoalan kajian ini maka objektif kajian adalah sebagaimana berikut:

- a) Mengkaji gelagat pengguna di dalam memilih perkhidmatan catering yang terdapat di dalam kampus;
- b) Mengenalpasti faktor-faktor utama yang mempengaruhi pemilihan pelanggan ke kafeteria / kantin / arked di UTM;

4.0 SKOP DAN LMITASI KAJIAN

Skop kajian ini adalah dikhususkan kepada kesemua kafeteria yang terdapat di dalam kawasan kampus UTM, Skudai merangkumi kafeteria di kawasan kolej pelajar, di luar kampus UTM dan di zon kawasan akademik kampus.

Tumpuan responden bagi kajian ini terdiri daripada pelajar yang merupakan pelanggan utama bagi kafeteria-kafeteria ini. Bilangan responden yang terlibat di dalam kajian ini adalah seramai 2000 orang. Responden ini terdiri daripada pelajar yang menjamu selera di kafeteria yang terlibat.

5.0 SEMAKAN LITERATUR

Perkhidmatan catering merupakan suatu perkhidmatan pembekalan makanan oleh pengusaha makanan kepada pelanggannya. Penyediaan makanan ini merangkumi beberapa aspek seperti makanannya selamat dimakan, lazat, memenuhi keperluan zat pemakanan pelanggannya dan memberikan layanan yang memuaskan. Hasil daripada perkhidmatan penyediaan makanan ini, pengusaha mampu menjana pendapatan daripadanya setaraf dengan perkhidmatan yang diberikan.

Terdapat pelbagai faktor yang mampu mempengaruhi perkembangan penyediaan perkhidmatan makanan. Antaranya ialah pertambahan di dalam pendapatan perkapita, peningkatan bilangan wanita di dalam sektor industri serta pertumbuhan di dalam bilangan sekolah dan institusi pengajian tinggi. Ini menyebabkan berlakunya peningkatan di dalam kadar permintaan terhadap perkhidmatan penyediaan makanan. Maka, ramai pengusaha makanan mengambil peluang untuk berkecimpung di dalam dunia perniagaan makanan.

5.1 DEFINISI DAN OBJEKTIF PERKHIDMATAN KATERING

Industri katering merupakan satu industri “*hospitality*” yang menyediakan pelbagai jenis makanan dan minuman di dalam berbagai jenis organisasi seperti hotel, hospital, institusi pengajian tinggi, pejabat, sekolah dan lain-lain lagi (Richard Kotas, 1994). Menurut Patti, J.S dan stefanelli J.M. (1992), objektif utama sesuatu perniagaan katering adalah :

- a) Untuk menyediakan hidangan yang berselera dan mengandungi khasiat yang sempurna.
- b) Untuk memberi layanan dengan kualiti yang konsisten - Pelanggan akan berpuas hati sekiranya layanan yang diberikan adalah sepadan dengan apa yang telah dijanjikan. Ini akan menyebabkan ‘*repeat patronage*’ yang mana pelanggan akan kembali semula untuk menjamu selera di kafeteria tersebut dan juga memberikan ‘*positive referrals*’ di mana pelanggan akan menyampaikan mesej yang baik kepada orang ramai mengenai layanan yang diterima daripada restoran atau kafeteria tersebut.
- c) Untuk mendapatkan keuntungan yang sepadan dengan perkhidmatan yang disediakan dan memenuhi objektif kewangan organisasi.
- d) Menyampaikan sesuatu imej yang tertentu - Persembahan perkhidmatan yang disediakan dan akhirnya mencerminkan persembahan keseluruhan organisasi. Oleh itu, imej yang disampaikan haruslah selaras dengan matlamat organisasi secara keseluruhan.
- e) Membentuk reputasi yang diharapkan – Pelanggan perlulah berasa yakin bahawa keperluan mereka akan dipenuhi. Oleh itu perkhidmatan katering oleh organisasi perlulah memainkan peranan yang penting dalam membentuk reputasi organisasi.

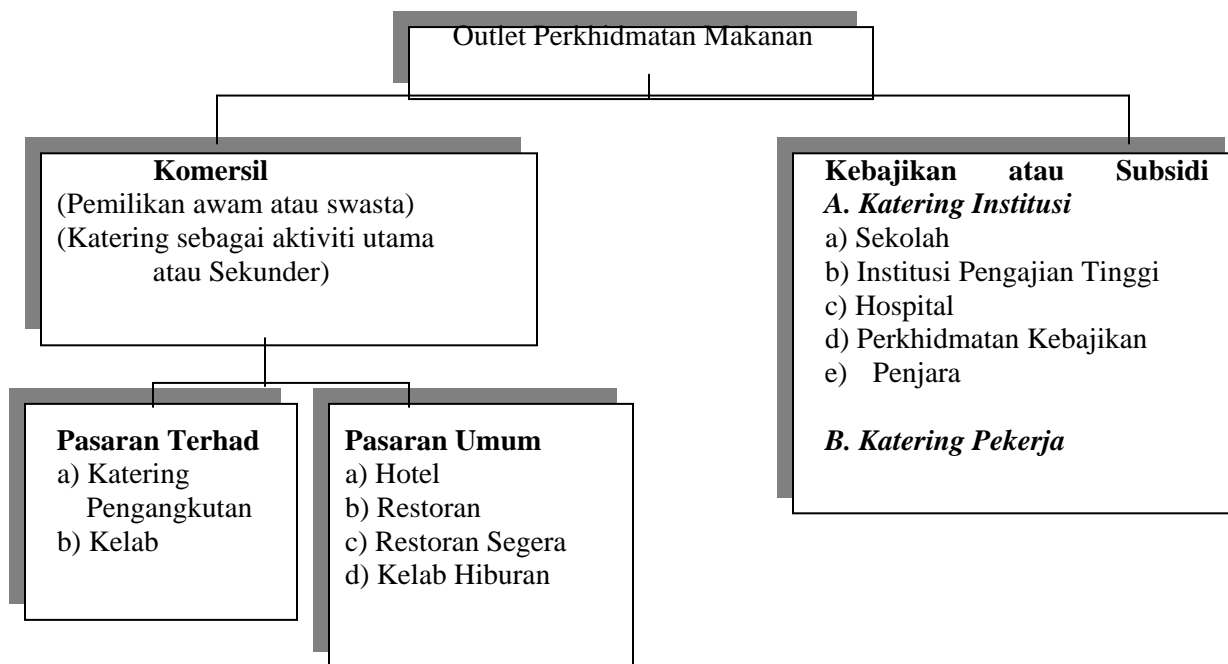
5.2 JENIS-JENIS PERKHIDMATAN KATERING

Perkhidmatan katering terdapat di dalam pelbagai bentuk dan jenis. Antaranya ialah perkhidmatan restoran, perkhidmatan katering secara kontrak, perkhidmatan katering secara tempahan, perkhidmatan katering pengangkutan dan perkhidmatan katering bergerak (Aishah Hamzah, 1992).

Perkhidmatan katering secara amnya terbahagi kepada dua bahagian iaitu perkhidmatan katering secara komersil dan perkhidmatan katering secara kebajikan atau subsidi (Rujuk Rajah 1.0). Perkhidmatan katering secara komersil dijalankan di sesebuah organisasi yang mana katering merupakan aktiviti utama atau sekunder organisasi tersebut. Perkhidmatan katering secara kebajikan atau subsidi lazimnya dijalankan di institusi-institusi seperti sekolah, pusat pengajian tinggi, hospital, kolej, penjara dan perkhidmatan kebajikan. Di institusi-institusi pengajian tinggi khususnya, perkhidmatan katering secara kontrak dilaksanakan.

Organisasi yang melaksanakan perniagaan utama (*core business*) seringkali menggunakan perkhidmatan katering secara kontrak ini sebagai perkhidmatan sokongan. Ini bertujuan agar organisasi tersebut mampu memberikan tumpuan sepenuhnya terhadap aktiviti utamanya dan meringankan bebannya dalam menyediakan perkhidmatan sokongan seperti perkhidmatan katering ini.

Rajah 1.0 : Sektor Utama Industri Hospitaliti



5.3 CIRI-CIRI PEKHIDMATAN KATERING

Yvonne Johns(1995), terdapat beberapa ciri-ciri yang memberi impak terhadap penyediaan perkhidmatan katering. Antaranya ialah :

- pelanggan** - pelanggan di IPT dipanggil pelanggan “*captive*” atau “*semi-captive*”. Mereka tidak mempunyai pilihan tempat makan yang banyak. Maka, kafeteria ini dilihat sebagai satu-satunya tempat untuk memperolehi keperluan makanan bagi membolehkan mereka menjalani aktiviti harian;
- pelanggan pelbagai kaum** - menu yang disediakan dipengaruhi oleh pelanggan yang terdiri daripada kaum yang berbeza. Ada sesetengah pelanggan yang merupakan pelanggan “*vegetarian*” iaitu mengamalkan pengambilan sayuran sahaja. Maka, pengusaha kafeteria perlu menyediakan menu yang khusus untuk menampung keperluan mereka ini;
- kekangan kewangan** - kekangan kewangan yang dikenakan terhadap pihak pengurusan kafeteria ini mempengaruhi pilihan makanan dan jenis makanan yang disediakan; serta
- pilihan menu** - bagi pelanggan “*captive*”, pilihan menu yang pelbagai mempengaruhi di dalam pemilihan tempat makan. Ini adalah penting agar pelanggan tidak berasa jemu dengan menu yang disediakan.

Bagi perkhidmatan katering secara kontrak, pihak pengusaha makanan mampu mengganggu bilangan pelanggan dan membuat persediaan awal hidangan. Anggaran kos perbelanjaan juga dapat ditentukan. Namun masih terdapat juga risiko kerugian yang terpaksa ditanggung sekiranya

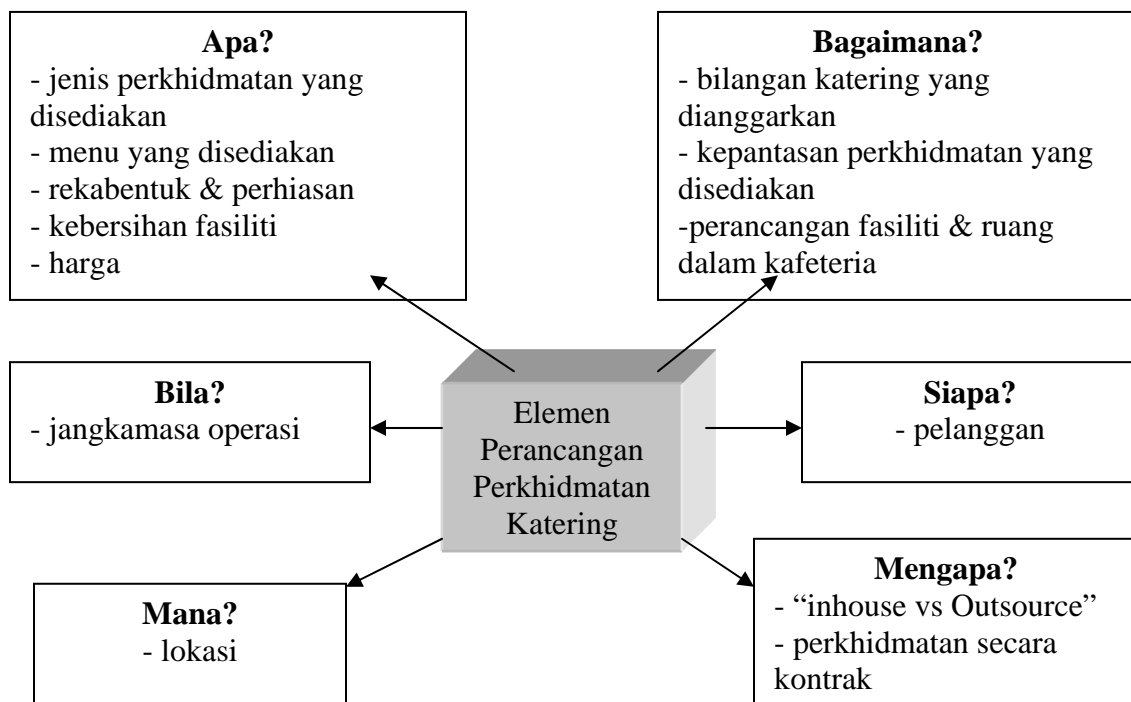
bilangan pelanggan yang datang adalah berkurangan daripada bilangan pelanggan yang dianggarkan (Aishah Hamzah, 1992).

5.4 ELEMEN PERANCANGAN PERKHIDMATAN KATERING

Sebelum memulakan sesebuah perkhidmatan katering, adalah penting untuk pengusaha kafeteria melakukan perancangan. Tujuannya adalah untuk memastikan penyediaan makanan adalah lebih efektif dan efisien, kualiti dan pengeluaran sentiasa terjamin serta memenuhi matlamat pengeluaran serta keperluan pengguna (Yvonne Johns, 1995). Untuk membolehkan perancangan dilakukan, pengetahuan mengenai teknik dan kelengkapan yang digunakan adalah perlu. Perkhidmatan katering di IPT perlu dirancang dengan teliti kerana pelajar-pelajar akan menjamu selera di kawasan IPT tanpa perlu keluar kampus.

Menurut benard Williams (1994), di dalam perancangan terdapat enam elemen perancangan yang perlu diberi perhatian iaitu elemen “apa, mengapa, bila, siapa, mana dan bagaimana”. Ia merangkumi anggaran bilangan pelanggan, jenis perkhidmatan, pelanggan, menu, kepantasan perkhidmatan, lokasi, waktu operasi, perhiasan dan rekabentuk dalaman, perancangan fasiliti dan ruang, harga, strategi perlantikan pemberi perkhidmatan, teknologi penyediaan makanan, kebersihan serta layanan staf. Walau bagaimanapun hanya elemen “apa dan bagaimana” sahaja yang dibincangkan di dalam penulisan ini iaitu yang melibatkan pembinaan tempat-tempat makan dan fasiliti perkhidmatan katering secara langsung.

Rajah 2.0: Elemen Perancangan Perkhidmatan Katering



5.4.1 Elemen “Apa”

a) Jenis perkhidmatan yang disediakan;

Bagi perkhidmatan katering, terdapat beberapa jenis perkhidmatan iaitu :

- “*self catering*”
- “*self-service*” atau layan diri
- “*part self-service / part waitress service*”

- “waitress service”

Jenis-jenis perkhidmatan ini berbeza dan bergantung kepada tempat di mana fasiliti itu berada. Perkhidmatan “*self catering*” adalah suatu jenis perkhidmatan yang menggunakan mesin “*vending*”. Pelanggan hanya perlu memasukkan sejumlah wang yang mencukupi dan mesin tersebut akan “memberikan” makanan atau minuman ringan yang dipilih dan ianya dapat memberikan perkhidmatan 24 jam .

Perkhidmatan jenis “*self-service*” atau layan diri memerlukan pelanggan beratur seketika untuk memilih dan mengambil makanan yang telah disediakan. Kemudian, pelanggan perlu beratur sekali lagi untuk melakukan pembayaran. Kaedah ini menjimatkan penggunaan tenaga kerja, menjimatkan kos serta menjimatkan masa sekiranya pengiraan dan pembayaran dilakukan dengan pantas oleh staf.

Perkhidmatan jenis “*part self-service / part waitress service*” menyediakan perkhidmatan layan diri dan pelayan makanan. Pelanggan mempunyai pilihan samada memilih makanan yang telah disediakan di kaunter makanan atau memesan makanan yang tidak disediakan. Pelanggan perlu membuat pembayaran apabila pelayan makanan menyampaikan makanan kepada pelanggan.

Perkhidmatan jenis “*waitress service*” pula menggunakan khidmat pelayan makanan sepenuhnya. Pelanggan akan memilih makanan berdasarkan menu yang disediakan. Pelayan akan mencatatkan pesanan makanan dan akan menghantar makanan tersebut setelah siap dimasak. Pembayaran dilakukan sebelum pelanggan meninggalkan kafeteria atau restoren tersebut.

b) Menu yang akan disediakan;

Menu yang disediakan mempunyai kaitan dengan lokasi penyediaan makanan dan ianya bergantung kepada saiz fasiliti katering sedia ada. Penyediaan menu adalah berdasarkan kepada:

- matlamat dan objektif organisasi
- keadaan pasaran
- belanjawan
- fasiliti dan kelengkapan
- kemahiran staf
- umur dan jantina pelanggan
- polisi diet pelanggan
- kepentingan makanan berlainan pada masa-masa berlainan

c) Rekabentuk dan perhiasan;

Bagi sesetengah pelanggan, tanggapan pertama (*first impression*) adalah penting. Rekabentuk dan perhiasan dalaman fasiliti katering adalah perkara pertama yang dilihat oleh pelanggan sebaik sahaja melangkah masuk ke premis tersebut. Rekabentuk ini dilihat dari aspek saiz dan bentuk fasiliti, kelengkapan dan perabot, skema warna bangunan, pencahayaan dan pengudaraan. Pelanggan akan berasa tertarik untuk memasuki premis katering apabila rekabentuk dan perhiasan dalamannya kelihatan menarik.

d) Kebersihan fasiliti katering; serta

Kebersihan fasiliti katering menggambarkan tahap fasiliti katering tersebut. Tahap kebersihan yang tinggi adalah penting agar pelanggan berasa selamat untuk menjamu selera dan mengelakkan risiko berlakunya keracunan makanan dan jangkitan penyakit akibat makanan yang kurang bersih. Rutin pembersihan alatan kelengkapan dan persekitaran fasiliti harus dilakukan demi menjamin kebersihan fasiliti katering.

e) Harga yang akan ditetapkan.

Penetapan harga makanan adalah penting agar ianya berbaloi dengan makanan serta perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan. Lazimnya perkhidmatan katering di IPT mengenakan kadar harga yang lebih rendah berbanding dengan organisasi katering lain yang berorientasikan keuntungan (*profit-oriented*).

Ada sesetengah organisasi katering yang mengenakan bayaran perkhidmatan di atas perkhidmatan yang diberikan. Malah ada juga organisasi katering menetapkan harga dengan mengambil kira reka bentuk bangunan, keselesaan dan keadaan persekitaran fasiliti (Keith Waller, 1995).

5.4.2 Elemen “Bagaimana?” (“How?”)

a) Bilangan katering yang dianggarkan;

Bilangan katering melibatkan penentuan jumlah elemen-elemen yang perlu dianggarkan sebelum mengendalikan perkhidmatan katering. Penentuan jumlah elemen ini adalah berasaskan kepada anggaran bilangan pelanggan yang akan mengunjungi kafeteria. Daripada jumlah pelanggan, anggaran bilangan staf dan jumlah makanan yang perlu disediakan akan dibuat. Ia juga dapat menentukan ruang yang diperlukan untuk menampung bilangan pelanggan yang telah dianggarkan.

b) Kepantasan perkhidmatan yang disediakan;

Penyediaan makanan dengan cepat dan pantas adalah penting bagi sesuatu perkhidmatan kafeteria. Pelanggan tidak akan menunggu lama untuk mendapatkan makanan yang telah dipesan.

c) Perancangan fasiliti dan ruang dalam kafeteria yang dirancang;

Pelan fasiliti yang disediakan bagi kafeteria berkait rapat dengan produktiviti dan kecekapan dalam perkhidmatan. Jika ruang yang disediakan adalah sempit dan kecil, maka produktiviti dan kecekapan dalam perkhidmatan akan menurun.

Antara perkara yang perlu diberi perhatian adalah:

- **Dapur** - diletakkan di kawasan yang strategik dan tidak menghalang pergerakan staf dalam setiap peringkat penyediaan makanan;
- **Ruang menjamu selera** - perlu memastikan ruang mencukupi supaya pelanggan berasa selesa;
- **Keadaan fizikal** - pencahayaan dan pengudaraan serta bekalan elektrik yang mencukupi diperlukan;
- **Pelan dapur** - perlu dirancang agar pergerakan staff lancar; serta
- **Perkakasan** - bagi menentukan keperluan kapasiti perkakasan yang besar, perlulah ditentukan kuantiti dan jenis menu yang ingin disediakan.

d) Teknologi penyediaan makanan iaitu cara makanan disediakan

Teknologi penyediaan makanan mampu menjimatkan masa. Kelengkapan dapur yang serba moden dan canggih mampu menjimatkan ruang, menjimatkan tenaga, boleh dialih kedudukannya dan berupaya untuk menyediakan lebih banyak ruang untuk kegunaan lain.

6.0 ANALISIS KAJIAN

Di dalam kajian yang dilakukan, analisis adalah fokus kepada memahami tingkahlaku pelanggan terhadap perkhidmatan katering yang dilakukan dan faktor pemilihan responden di dalam memilih tempat makan sebagaimana objektif kajian. Oleh yang demikian analisis yang dilakukan adalah untuk melihat hubungan di antara tempat tinggal pelajar, pemilihan tempat makan pada waktu-waktu makan yang tertentu dengan tempat pengajian pelajar serta faktor-faktor pemilihan mendapatkan perkhidmatan makanan oleh pelanggan.

6.1 Latar Belakang Responden

Sejumlah 2000 orang responden terdiri daripada para pelajar yang merangkumi semua pelajar di setiap fakulti di UTM dipilih sebagai responden. Jadual 1.0 menunjukkan senarai kafeteria yang terdapat di di kampus UTM.

Jadual 1.0
Senarai Kafeteria-kafeteria yang terdapat di Kampus UTM

KAFETERIA DI KOLEJ	KAFETERIA DI ZON AKADEMIK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kolej Rahman Putra ▪ Kolej Tun Fatimah ▪ Kolej Tun Razak ▪ Kolej Tun Hussein Onn ▪ Kolej Tun Dr Ismail ▪ Kolej Tuanku Canselor ▪ Kolej Siswa Desa Skudai ▪ Kolej Perdana 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dewan Kuliah I (L50) ▪ Dewan Kuliah II (N24) ▪ Dewan Kuliah III (P06) ▪ SUB (Bangunan Kesatuan Pelajar) ▪ Pejabat Harta Bina ▪ Centre Point (KOOP) ▪ Arked Meranti ▪ Arked Cengal

Sumber : Pejabat Harta Bina, UTM, 2003

6.2 Analisis Tempat Makan Keseluruhan Responden

Analisis peringkat awal kajian ini menunjukkan satu paten tingkahlaku responden di dalam pemilihan tempat makan. Jadual 2.0 menunjukkan tempat makan keseluruhan responden adalah di tempat yang sama pada setiap waktu makan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapati pilihan utama responden mendapatkan perkhidmatan katering adalah di luar kampus, Kolej Tuanku Canselor dan di Centre Point (KOOP). Di dapati tempat-tempat ini terletak berhampiran dengan aktiviti pembelajaran iaitu di fakulti dan bangunan pentadbiran.

Jadual 2.0
Tempat Makan Keseluruhan Responden

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	Luar Kampus	KTC	Centre Point (KOOP)
	12.30%	11.60%	8.80%
Tengah Hari	Luar Kampus	KTC	Centre Point (KOOP)
	14.50%	12.40%	10.70%

Petang	Luar Kampus	Arked Meranti	KTC
	16.70%	11.70%	9.40%
Malam	Luar Kampus	KTC	Centre Point (KOOP)
	26.00%	11.90%	8.90%
Makan Lewat Malam	Luar Kampus	KSDS	Arked Meranti
	30.50%	7.60%	7.40%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

6.3 Analisis Jadual Silang Bagi Tiga Pilihan Utama Responden.

Analisis seterusnya adalah analisis jadual silang antara tempat tinggal pelajar dengan tempat makan; dan tempat pengajian pelajar dengan tempat tinggal. Di sini pemilihan tempat tinggal hanya Kolej Rahman Putra, Kolej Perdana, dan Luar Kampus. Manakala pemilihan tempat pengajian iaitu Fakulti Alam Bina, Fakulti Kejuruteraan Awam, dan Fakulti Sains Komputer dan Sistem Maklumat yang merupakan tiga pilihan utama responden. Ia bertujuan melihat hubungan di antara tiga lokasi tersebut dengan tingkahlaku responden.

6.3.1 Analisis Tempat Tinggal (Kolej Rahman Putra) dan Tempat Makan

Berdasarkan kajian yang dilakukan di kalangan pelajar, didapati mereka yang tinggal di Kolej Rahman Putra, memilih bersarapan pagi, makan tengah hari, makan petang, makan malam, dan makan lewat malam, makan di kolej tempat penginapan sendiri (Kolej Rahman Putra), diikuti Arked Meranti dan Centre Point (KOOP) sebagaimana Jadual 3.0.

Jadual 3.0
Jadual Silang Tempat Tinggal (KRP) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	KRP	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	46.90%	14.50%	10.60%
Tengah Hari	KRP	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	53.60%	14.00%	12.30%
Petang	KRP	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	44.10%	18.40%	9.50%
Malam	KRP	Centre Point (KOOP)	Arked Meranti
	49.20%	15.60%	12.80%
Makan Lewat Malam	KRP	Luar Kampus	Arked Meranti
	36.90%	17.90%	14.50%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

6.3.2 Analisis Tempat Tinggal (Kolej Perdana) dan Tempat Makan

Berdasarkan kajian yang dilakukan di kalangan pelajar, didapati mereka yang tinggal di Kolej Perdana, memilih bersarapan pagi, makan tengah hari, makan petang, makan malam, dan makan lewat malam, makan di kolej tempat penginapan sendiri (Kolej Perdana), diikuti Arked Meranti dan Luar Kampus.

Jadual 4.0
Jadual Silang Tempat Tinggal (KP) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	KP	SUB	DK II (N24)
	54.50%	9.10%	7.30%
Tengah Hari	KP	KTR	KTC
	67.30%	3.60%	3.60%
Petang	KP	Arked Meranti	Luar Kampus
	52.70%	9.10%	5.50%
Malam	KP	Luar Kampus	KTR
	67.30%	7.30%	5.50%
Makan Lewat Malam	KP	Luar Kampus	Centre Point (KOOP)
	43.60%	18.20%	3.60%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

6.3.3 Analisis Tempat Tinggal (Luar Kampus) dan Tempat Makan

Analisis menunjukkan pelajar yang tinggal di luar kampus, memilih bersarapan pagi di Arked Meranti, Centre Point (KOOP) dan SUB. Manakala bagi waktu makan tengah hari, makan petang, makan malam, dan makan lewat malam, mereka makan di luar kampus, diikuti Arked Meranti dan Centre Point (KOOP).

Jadual 5.0
Jadual Silang Tempat Tinggal (Luar Kampus) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)	SUB
	13.30%	12.70%	8.30%
Tengah Hari	Luar Kampus	Centre Point (KOOP)	Arked Meranti
	31.40%	17.30%	16.00%

Petang	Luar Kampus	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	32.70%	14.00%	10.20%
Malam	Luar Kampus	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	54.50%	14.10%	10.50%
Makan Lewat Malam	Luar Kampus	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	55.80%	8.10%	3.10%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

Rumusan bagi analisis silang antara tempat tinggal dan tempat makan menggambarkan paten yang sama di antara ketiga-tiga tempat tinggal. Analisis menunjukkan pemilihan tempat makan oleh responden adalah mengambil kira jarak di antara aktiviti yang dilakukan dengan lokasi tempat makan.

6.3.4 Analisis Tempat Pengajian (Fakulti Alam Bina) dan Tempat Makan

Analisis seterusnya adalah analisis silang antara tempat pengajian dan tempat makan. Fakulti Alam Bina dipilih disebabkan ia berhampiran dengan Arked Meranti iaitu tempat makan yang paling tinggi peratus kunjungan pelanggan. Ia bertujuan mengesahkan tingkahlaku responden yang mementingkan lokasi iaitu jarak aktiviti berbanding tempat makan.

Jadual 6.0
Jadual Silang Tempat Pengajian (FAB) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)	KTF
	26.40%	24.30%	11.50%
Tengah Hari	Centre Point (KOOP)	Arked Meranti	Luar Kampus
	26.40%	26.40%	15.50%
Petang	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)	Luar Kampus
	25.70%	14.90%	12.80%
Malam	Centre Point (KOOP)	Luar Kampus	Arked Meranti
	22.30%	22.30%	17.60%
Makan Lewat Malam	Luar Kampus	Centre Point (KOOP)	Arked Meranti
	33.10%	11.50%	11.50%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

Berdasarkan data di Jadual 6.0, jelas menunjukkan responden memilih Arked Meranti dan Center Point sebagai tempat makan. Kedua-dua tempat makan ini berada di lokasi yang berhampiran dengan FAB pada waktu aktiviti berjalan. Walau bagaimanapun diluar waktu aktiviti iaitu waktu makan dan lewat malam responden memilih untuk makan di luar kampus. Dapat dibuktikan faktor lokasi merupakan faktor pemilihan responden terhadap tempat makan.

6.3.5 Analisis Tempat Pengajian (Fakulti Kejuruteraan Awam) dan Tempat Makan

Pengesahan kedua adalah dengan mengambil responden yang berada di Fakulti Kejuruteraan Awam. Fakulti ini dipilih disebabkan ianya berhampiran dengan kafetaria Dewan Kuliah I (L50). Analisis mendapati hanya pada waktu sarapan pagi mereka yang belajar di FKA ini memilih Dewan Kuliah I (L50) pilihan utama, diikuti Luar kampus dan Centre Point (KOOP).

Pada waktu makan yang lain, didapati mereka memilih tempat makan di luar kampus sebagai pilihan utama, diikuti Arked Meranti, Kolej Tun Razak, Centre Point (KOOP).

Jadual 7.0

Jadual Silang Tempat Pengajian (FKA) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	DK I (L50)	Luar Kampus	Centre Point (KOOP)
	20.20%	16.60%	14.50%
Tengah Hari	Luar Kampus	DK I (L50)	Centre Point (KOOP)
	21.80%	17.10%	15.50%
Petang	Luar Kampus	Arked Meranti	Centre Point (KOOP)
	26.40%	15.50%	10.40%
Malam	Luar Kampus	KTR	Centre Point (KOOP)
	39.40%	11.40%	10.90%
Makan Lewat Malam	Luar Kampus	KTR	Arked Meranti
	42.00%	5.20%	4.70%

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

6.3.6 Analisis Tempat Pengajian (Fakulti Sains Komputer dan Sistem Maklumat) dan Tempat Makan

Fakulti Sains Komputer dan Sistem Maklumat dipilih kerana ianya berhampiran dengan Dewan Kuliah II (N24). Pada waktu sarapan pagi, tengah hari dan petang, para pelajar memilih makan di DK II (N24). Ini kerana ianya berhampiran dengan fakulti. Tetapi pada waktu makan malam dan makan lewat malam, mereka memilih makan di Kolej Tunku Canselor dan di luar kampus. Ini disebabkan pada waktu tersebut mereka sudah tidak melakukan aktiviti di kawasan fakulti.

Jadual 8.0

Jadual Silang Tempat Pengajian (FSKSM) dan Tempat Makan

	Tempat Makan		
	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3
Sarapan Pagi	DK II (N24)	KTC	KSDS
	31.70%	14.90%	5.90%
Tengah Hari	DK II (N24)	KTC	Luar Kampus
	30.20%	17.80%	7.40%
Petang	DK II (N24)	KTC	KP
	22.30%	9.90%	7.40%
Malam	KTC	Luar Kampus	KP
	21.30%	18.80%	10.40%
Makan Lewat Malam	Luar Kampus	KP	Arked Meranti
	17.30%	10.40%	7.90%

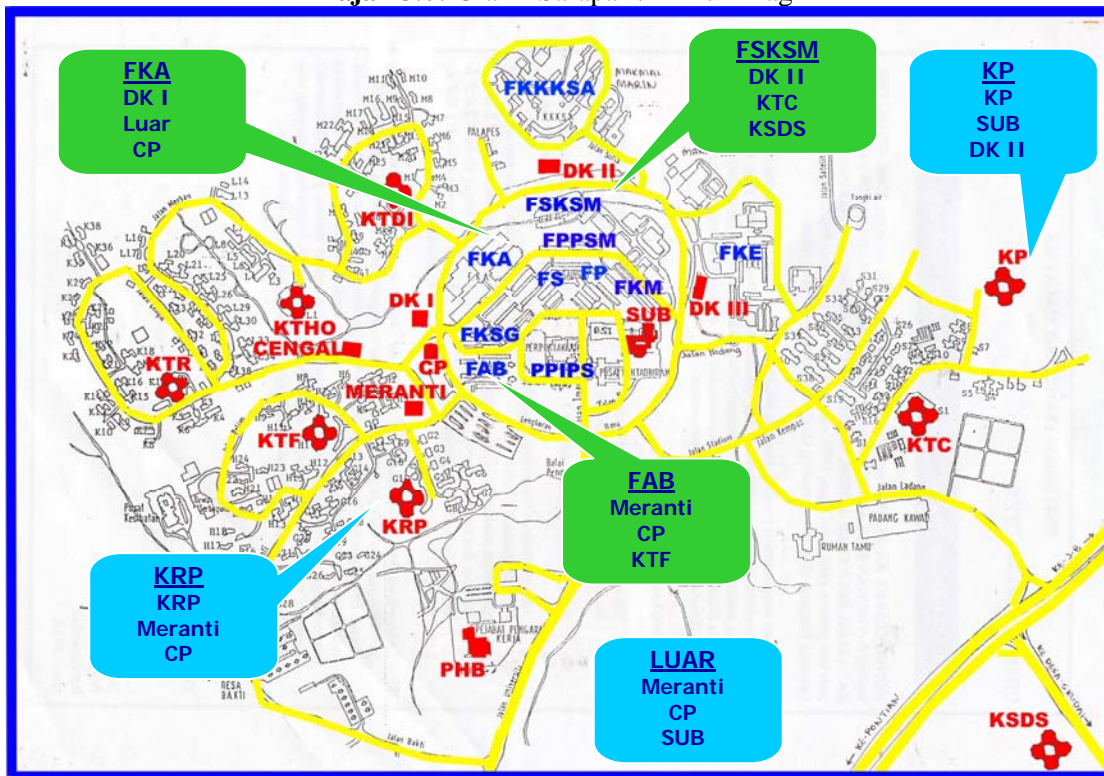
Sumber : *Kajian Lapangan, 2003.*

Berdasarkan kepada kesemua analisis, penemuan tingkahlaku responden terhadap pemilihan tempat makan serta faktor-faktor lain telah ddapati. Dapatan analisis ini ditunjukkan di dalam grafik waktu makan bertujuan memaparkan hubungan di antara tingkahlaku responden terhadap tempat tinggal, tempat pengajian dan tempat makan.

6.4 Grafik Waktu Makan

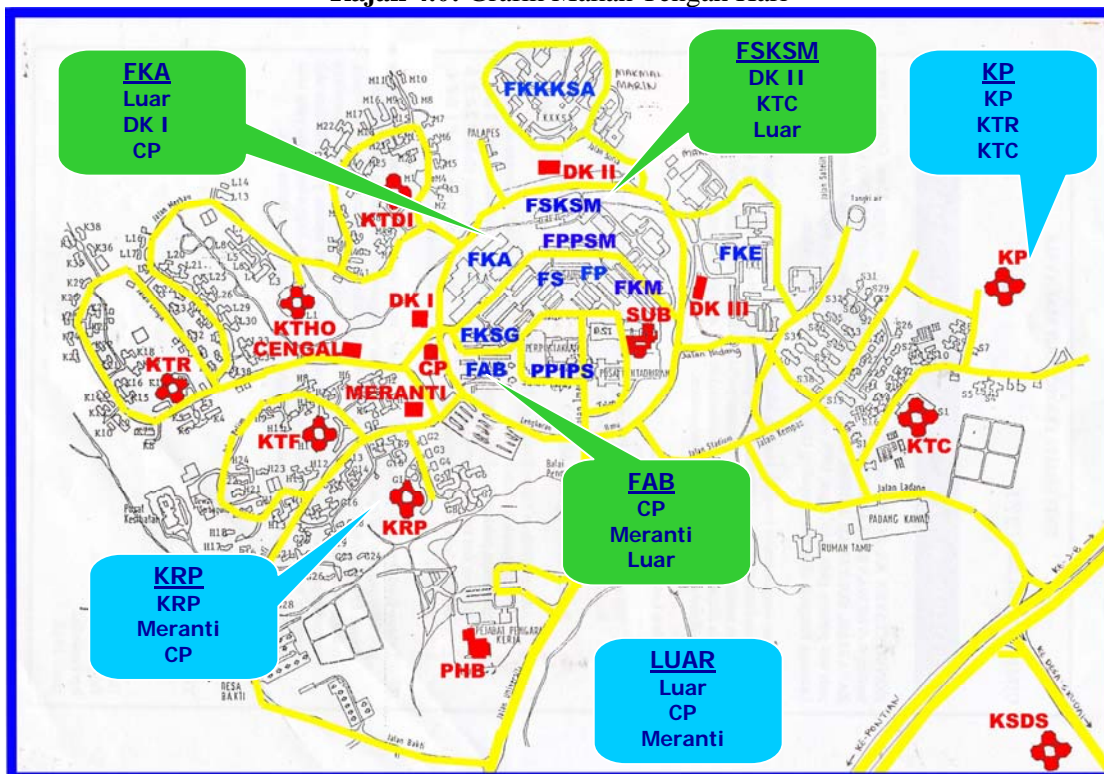
Berdasarkan analisis yang dilakukan, satu paten tingkahlaku pelanggan terhadap pekhidmatan catering telah dikenalpasti. Ilustrasi paten yang telah dikenalpasti adalah berdasarkan Rajah 1.0 hingga Rajah 5.0.

Rajah 3.0: Grafik Sarapan / Minum Pagi



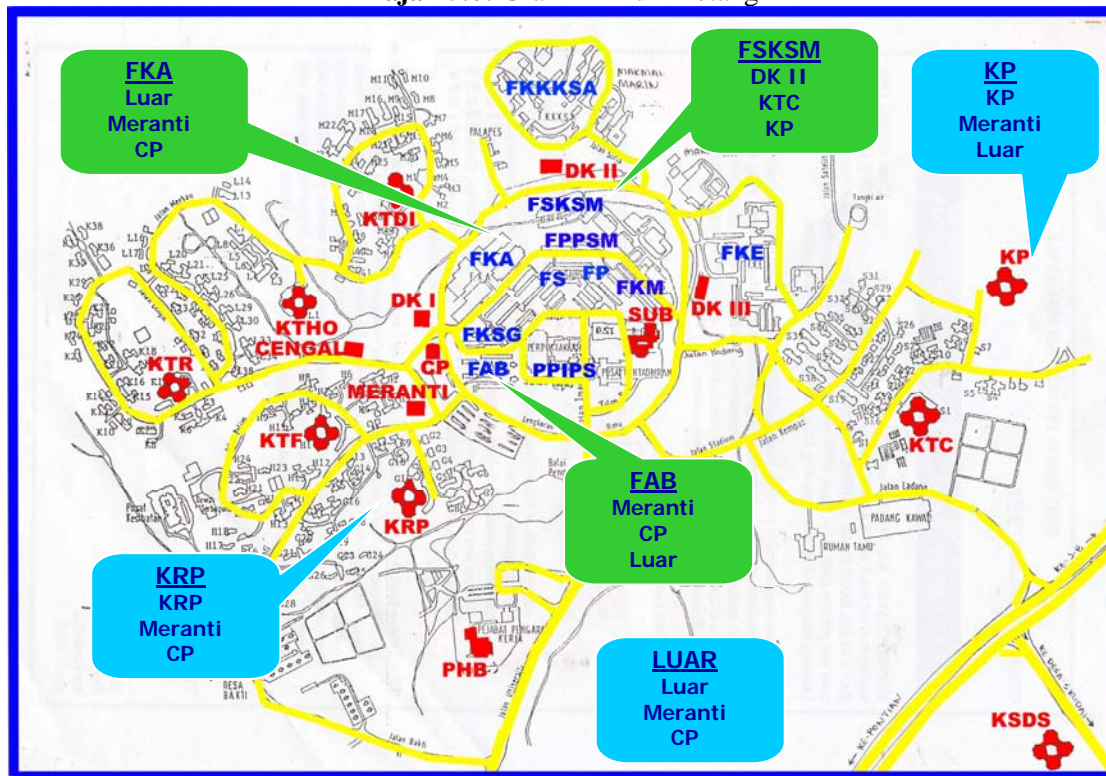
Sumber : Kajian Lapangan, 2003

Rajah 4.0: Grafik Makan Tengah Hari



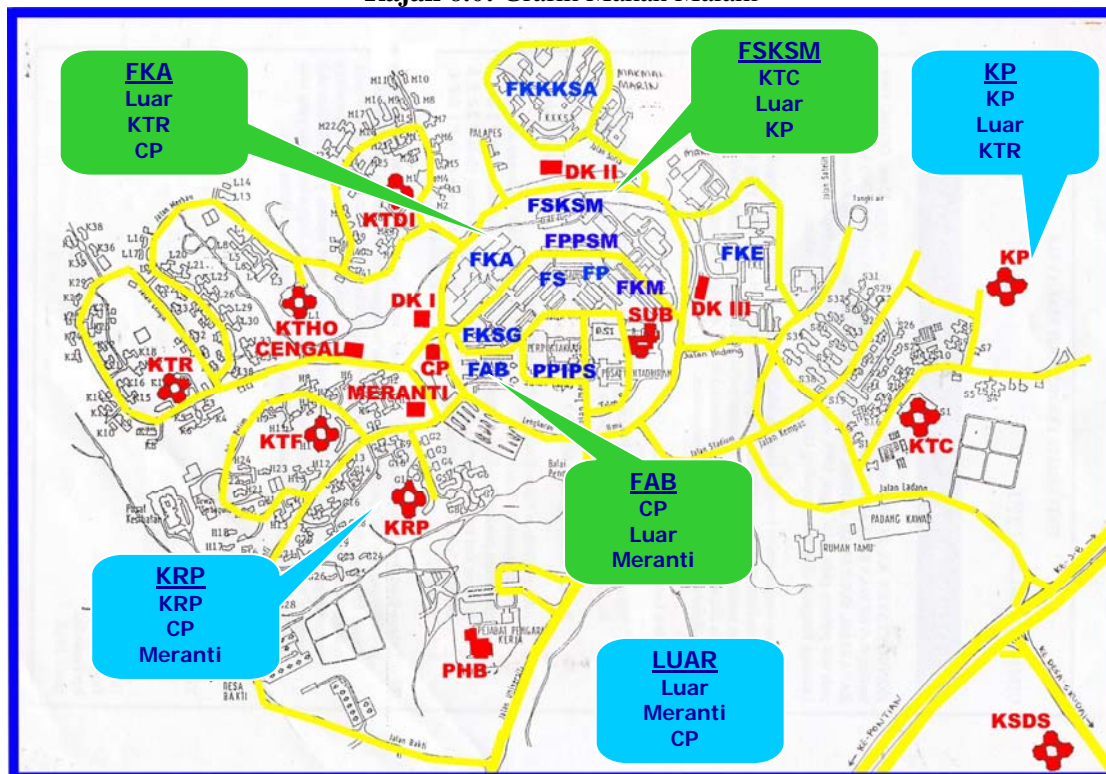
Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

Rajah 5.0: Grafik Minum Petang



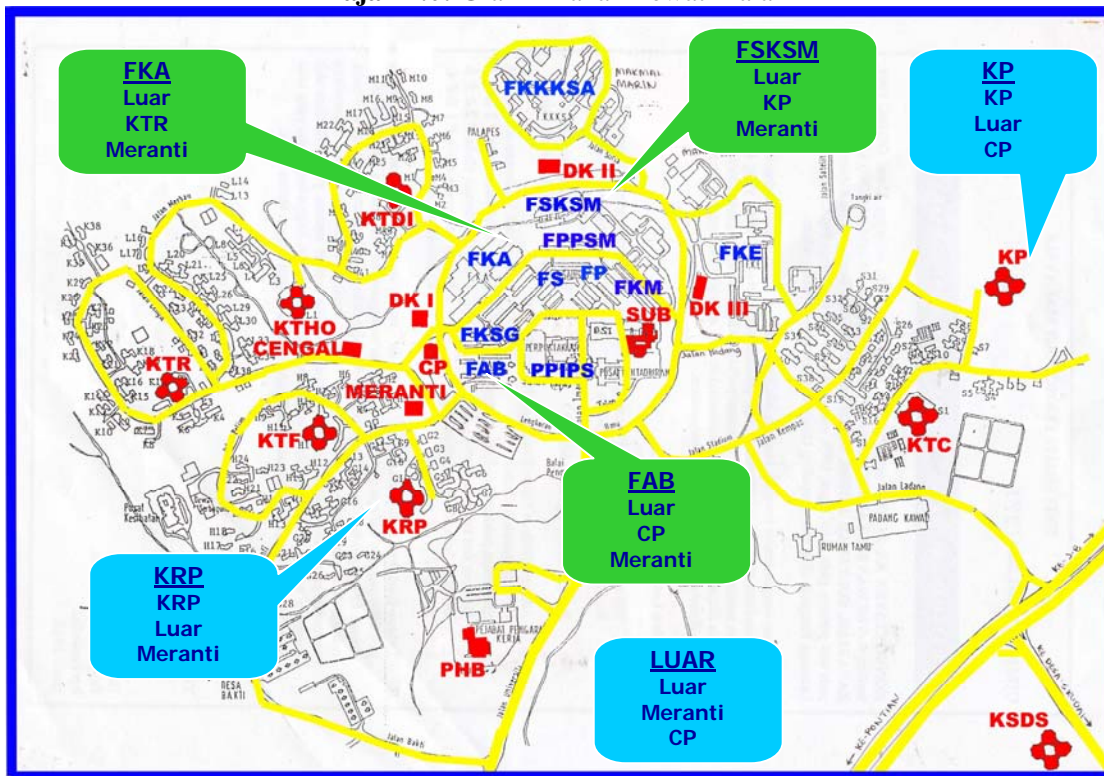
Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

Rajah 6.0: Grafik Makan Malam



Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

Rajah 7.0: Grafik Makan Lewat Malam



Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

6.5 FAKTOR-FAKTOR PEMILIHAN MENDAPATKAN PERKHIDMATAN MAKANAN

Berdasarkan paten yang didapati, faktor-faktor pemilihan tempat makan telah dikenalpasti. Dapat dibuktikan pembinaan tempat makan iaitu faktor lokasi mempengaruhi tinkahlaku responden di dalam memilih tempat makan.

Objektif kedua kajian adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor pemilihan mendapatkan perkhidmatan makanan. Terdapat sepuluh faktor pemilihan mendapatkan perkhidmatan makanan. Antara faktor-faktor pemilihan tersebut adalah harga makanan berpatutan; kebersihan premis perniagaan; keindahan dan keceriaan premis; perilaku pengendali makanan; kualiti makanan yang dijual; kepelbagaian jenis makanan; kelengkapan dan kemudahan; kualiti servis / perkhidmatan; lokasi yang strategik; serta kemudahan dan perkhidmatan lain.

Walau bagaimanapun faktor lokasi telah dipilih oleh responden sebagai pilihan ke tujuh sebagaimana ragking faktor pemilihan di dalam Jadual 8.0. Dapatan ini agak berbeza dengan dapatan pertama kajian melalui analisis grafik iaitu paten pemilihan tempat makan.

6.5.1 Ranking Faktor Pemilihan

Berdasarkan kepada kesepuluh-sepuluh jenis faktor di atas, faktor pemilihan adalah berdasarkan kepada ranking yang terpenting hingga ranking yang kurang penting. Responden merankingkan kualiti makanan yang dijual merupakan ranking yang tertinggi. Ia diikuti kebersihan premis perniagaan; harga makanan berpatutan; dan perilaku pengendali makanan. Manakala kelengkapan dan kemudahan; kemudahan dan perkhidmatan lain; dan keindahan dan keceriaan premis merupakan ranking yang terendah.

Jadual 8.0: Ranking Faktor Pemilihan

	KAJI SELIDIK PERTAMA (Staf)	KAJI SELIDIK KEDUA (Pelajar)
1	Kebersihan premis perniagaan	Kualiti makanan yang dijual
2	Kualiti makanan yang dijual	Kebersihan premis perniagaan
3	Perilaku pengendali makanan	Harga makanan berpatutan
4	Kualiti servis / perkhidmatan	Perilaku pengendali makanan
5	Kepelbagaian jenis makanan	Kualiti servis / perkhidmatan
6	Harga makanan berpatutan	Kepelbagaian jenis makanan
7	Kelengkapan dan kemudahan	Lokasi yang strategik
8	Lokasi yang strategik	Kelengkapan dan kemudahan
9	Keindahan dan keceriaan premis	Kemudahan dan perkhidmatan lain
10	Kemudahan dan perkhidmatan lain	Keindahan dan keceriaan premis

Sumber : Kajian Lapangan, 2003.

7.0 PENEMUAN KAJIAN KEATAS TINGKAHLAKU PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KATERING DI DALAM KAMPUS

Berdasarkan analisis yang telah dijalankan didapati tingkahlaku pelanggan kafetaria adalah tertumpu kepada Pusat Perkhidmatan Makanan di mana waktu mereka berada (waktu aktiviti). Pengguna kafetaria yang berada di Fakulti iaitu sebelum atau selepas waktu kuliah akan tertumpu kepada lokasi Kafetaria yang berhampiran dengan pusat aktiviti. Sebagai contoh pelajar-pelajar yang belajar di fakulti FKSG dan juga Fakulti Alam Bina lebih tertumpu untuk pergi ke Kafetaria Centre Points dan Arked Cengal.

Selain itu juga pada waktu luar aktiviti pula pengguna lebih tertumpu ke tempat mereka tinggal dan juga di luar kampus. Sebagai contoh pelajar yang tinggal di Kolej Rahman Putra dan juga Kolej Tun Fatimah lebih tertumpu untuk pergi ke kafetaria masing-masing dan juga ke Arked Cengal. Keadaan ini dengan jelas menunjukkan bahawa lokasi memainkan peranan yang amat penting dalam pemilihan kafetaria.

7.1 Faktor-faktor Utama Pemilihan Pusat Perkhidmatan Makanan

Berdasarkan hasil analisis yang diperolehi melalui soalidik yang telah dilakukan di dapati terdapat lima faktor utama pemilihan perkhidmatan pusat makanan. Faktor lokasi pula merupakan pilihan ke tujuh responden. Dapatan ini berbeza dengan analisis grafik waktu makan. Oleh yang demikian boleh diuraikan bahawa pemilihan faktor tempat makan ini adalah pemilihan secara nyata iaitu ia merupakan kehendak dan harapan pelanggan di dalam memilih tempat makan. Manakala faktor lokasi adalah faktor yang diambil kira tetapi bukan pilihan secara nyata.

Lima faktor utama pemilihan tempat makan oleh responden adalah sebagaimana berikut;

a) Kebersihan premis perniagaan;

- Kualiti makanan dan minuman dipantau setiap bulan oleh badan tertentu,
- Penggunaan cawan yang lebih besar dan tidak mudah pecah,
- Penyajian makanan dijalankan secara tertutup,
- Keadaan dan persekitaran hendaklah selesa,
- Kurangkan bilangan kucing di kawasan gerai makan,
- Lebih 'privacy' diperlukan,
- Pinggan di cuci dengan bersih.

b) Kualiti makanan yang dijual;

- Kualiti makanan dititikberatkan,
- Jangan campur adukkan makanan yang telah lama dimasak dengan yang baru dimasak untuk memastikan kesegaran makanan,
- Sentiasa memanaskan makanan di atas alat pemanas makanan,
- Jangan biarkan makanan terdedah,
- Jangan jual baki makanan sebelah tengahari pada waktu malam,
- Masak makanan pada kuantiti yang sedikit tetapi kerap untuk mengelakkan lauk yang tidak habis dipanaskan semula,
- Sayuran dicuci dengan bersih.

c) Perilaku pengendali makanan;

- Cepat menyediakan makanan yang dipesan,
- Kecekapan pekerja menjalankan tugas,
- Kemesraan pekerja terhadap pelanggan,
- Peniaga mempunyai etika dan bersopan terhadap pelanggan.

d) Kualiti servis / perkhidmatan; serta

- Susunan meja yang selesa,
- Terdapat kemudahan dan keadaan yang bersih,
- Sediakan kemudahan seperti TV, radio, ASTRO,
- Pastikan lantai tidak berminyak dan licin,
- Sediakan laluan berbumbung antara P08 dan P19,
- Menjalankan perniagaan pada waktu yang sepatutnya,
- Kebersihan tempat makan dipertingkatkan,
- Mempunyai sistem pengudaraan yang baik,
- Kawasan penyediaan makanan adalah terbuka agar pelanggan dapat melihat pengendali makanan,
- Tempat cuci tangan yang banyak,
- Berdekatan dengan fakulti / rumah kediaman.

e) Harga makanan berpatutan.

- Mestilah standard, sama antara semua gerai/kedai,
- Murah,
- Saiz lauk perlu diambil kira supaya berbaloi dengan harga yang dikenakan.

8.0 KESIMPULAN

Dalam menentukan garis panduan untuk mewujudkan perkhidmatan catering, perkara yang perlu diambil kira adalah ragam pengguna dan faktor-faktor tersebut dalam mewujudkan Pusat Perkhidmatan Makanan yang baru dan memperbaiki yang sedia ada. Faktor lokasi Pusat Perkhidmatan Makanan yang berhampiran dengan tempat pengajian adalah salah satu faktor penting dalam pemilihan pelanggan berkunjung ke Pusat Perkhidmatan Makanan. Sebagai contoh, pelajar yang belajar di FAB memilih kafetaria yang berhampiran seperti Arked Meranti dan Centre Point (KOOP).

Faktor lokasi tempat tinggal juga memainkan peranan dalam pemilihan tempat makan. Sebagai contoh pelajar yang tinggal di Kolej Rahman Putra akan memilih kafetaria di kolejnya sendiri terutamanya di luar waktu aktiviti. Selain itu juga waktu operasi bagi sesuatu kafetaria juga perlu diambil kira. Pada waktu aktiviti, Pemilihan Pelanggan banyak tertumpu terutama di Pusat Perkhidmatan Makanan tempat pengajian dijalankan contohnya di Arked Meranti, Centre Point (KOOP), dan DK II (N24).

Manakala pada luar waktu aktiviti pula Pemilihan Pusat Perkhidmatan Makanan banyak tertumpu terutama di tempat penginapan contohnya di Kolej Rahman Putra, Kolej Tun Fatimah, Kolej Tunku Canselor, dan Kolej Siswa Desa Skudai. Oleh yang demikian pihak pengurusan kafetaria perlu membuat pertimbangan yang wajar di dalam pembinaan tempat makan di kawasan kampus. Dengan itu tiada berlaku pembaziran sumber dan fasiliti perkhidmatan catering dapat disediakan dengan berkuaiti serta mampu memenuhi keperluan pelanggan selaras dengan proses perniagaan teras organisasi.

BIBLIOGRAFI

Buku Rujukan

- Aishah Hamzah (1992). "Teknologi dan Pkhidmatan Katering." Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Alexander, K (1996). "*Facalities Management:Theory and Practice.*" London : E & FN Spon.
- Egerton, C.T (1995). "*How to Open and Run a Successful Restaurant.*" USA:John Wiley and Sons.
- Fatimah Musa (1993). "Panduan Pengendalian Restoran" Kuala Lumpur :Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Gronroos, C (1983). "*Strategic Management and Marketing in the Service.*" Boston:Marketing Science Institut.
- Garner and Ursula (1984). "*RunningYour Own Catering Busines*" Great Briatain: Anchor Press.
- Jawatankuasa Perkhidmatan Makanan & Minuman IPT (1993). Program "Jawatankuasa Perkhidmatan Makanan dan Minuman IPT ." Johor IPT Skudai
- Johns, Y (1995) "*Hospitality and Catering GNVQ.*"Great Britain :Bath Press Avon
- Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia (1989), "Garis Panduan Kantin Sekolah."Selangor. Sewan Bahasa dan Pustaka.

Artikel/Jurnal

- Page,C. “*Sutcliffe Catering’s Approach to Continues Improvement.*” International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 06.19-24
- Quest,M (2000). Brands Boost the Catering Industry.”*Facilities Management World*.Vol 19.68
- Wilson M et.al (1997). “The Implementation of Hazard Analysis and Critical Control Points in Catering.”*Managing Service Quality*. Vol 07.150-156
- Wilson M.D.J. Murray A.E and Black M.A (2000).”Contract Catering The Skills Required for the Next Millenium.”*International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol 12.75-79
- Wilson M.et al (1997). “*The UK Contract Catering Sector of The Hospitality Industry.*”*Facilities*.Vol 177-186
- Wilson, Met al (1998). “*Training and [Education](#) in Contract Catering Management.*” *Journal of European Industrial Training*. Vol 22.73-81
- Zeph, Yun Chang, Wee, Yon Yeong and Loh, L (1997). “*Critical Success Factors For Inflight Catering Services:Singapore Airport Terminal Services’ Practices as Management Benchmarks.*” *The TQM Megazine*. Vol 09.255-259
- Rowley, J (1997). “*Beyond Service Quality Dimensions In Higher Education and Towards a Service Contract.*” *Quality Assurance in Education*. Vol 05.7-14
- Whitehead, R (2000): “*Top Tips for Tip Top Catering*”.*Facilities Management World*. Vol 19.9-10